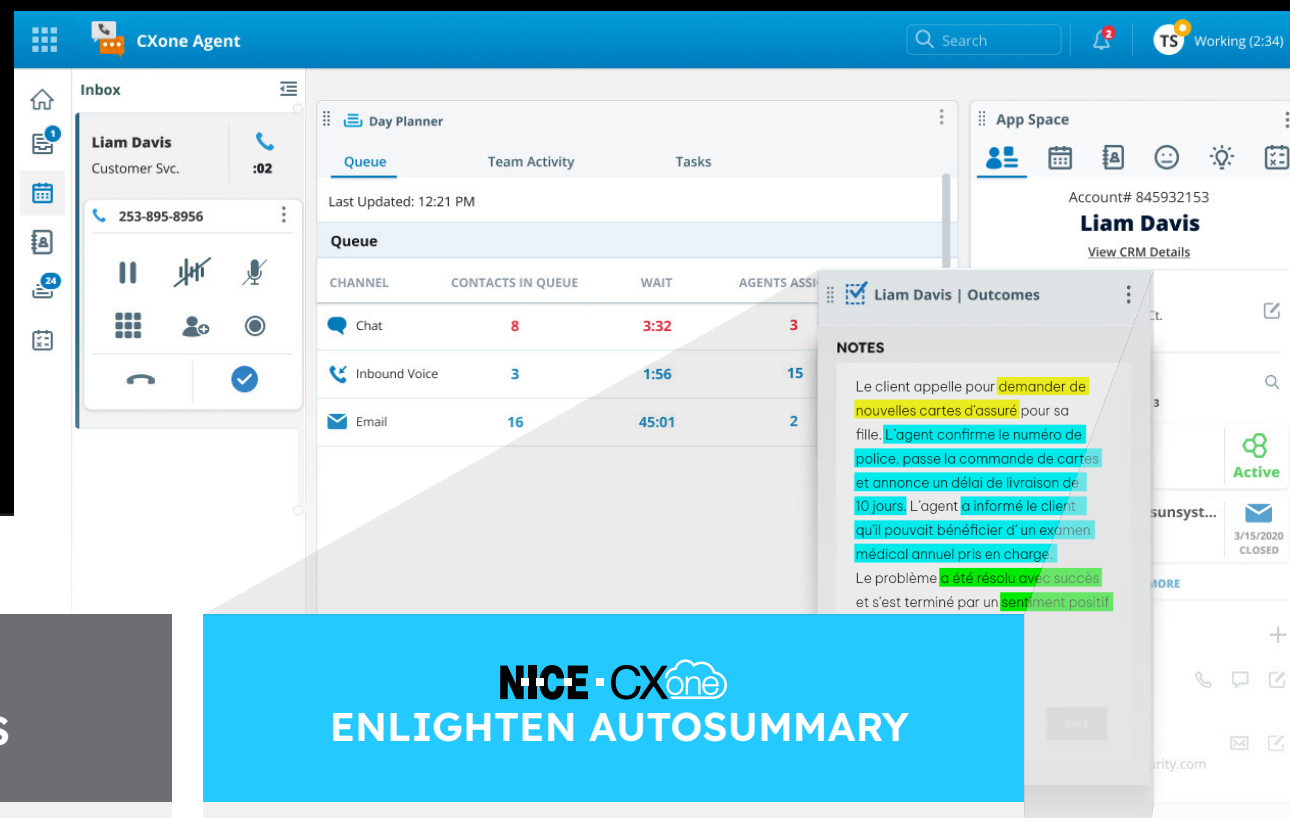


L'IA de confiance pour les entreprises

Enlighten AutoSummary

Les seuls résumés qui combinent des modèles d'IA spécifiques à l'expérience client avec les grands modèles de langage pour des résultats fiables



Des résumés axés sur l'intention et optimisés pour l'action

Les résumés génériques soulèvent des questions. Enlighten AutoSummary vous donne les réponses.

Enlighten AutoSummary est totalement différent des autres solutions qui utilisent uniquement de grands modèles de langage pour fournir des résumés génériques.

Enlighten AutoSummary est unique en ce sens qu'elle utilise des modèles d'IA propriétaires et spécifiques à l'expérience client pour supprimer le contenu non pertinent et fournir des résumés axés sur l'intention et optimisés pour l'action.

Avec Enlighten AutoSummary, vous ne gardez que les informations nécessaires, ni plus ni moins.

Analysez les résultats d'Enlighten AutoSummary pour trouver des réponses exploitables


-  Le besoin du client
-  Les actions de l'agent
-  La réussite ou l'échec de la résolution
-  Le sentiment du client à la fin de l'interaction

GRANDS MODÈLES DE LANGAGE GÉNÉRIQUES

REMARQUES

Le client a été contacté au sujet de ses cartes d'assuré et a discuté de ses médicaments. Le client a fourni à l'agent les informations nécessaires à la vérification de ses données personnelles. L'agent a récupéré les numéros de police d'assurance. Les numéros de police d'assurance et l'adresse postale ont été abordés au cours du contact, et le client a évoqué des considérations d'ordre familial.

SAUVEGARDER



ENLIGHTEN AUTOSUMMARY

REMARQUES

Le client appelle pour demander de nouvelles cartes d'assuré pour sa fille. L'agent confirme le numéro de police, passe la commande de cartes et annonce un délai de livraison de 10 jours. L'agent a informé le client qu'il pouvait bénéficier d'un examen médical annuel pris en charge. Le problème a été résolu avec succès et s'est terminé par un sentiment positif.

SAUVEGARDER

Le seul résumé qui inclut :

- Les intentions spécifiques à l'industrie
- Toutes les actions clés pour plus de précision
- La résolution de l'interaction et le sentiment

L'IA de confiance pour les entreprises

Enlighten AutoSummary

Les seuls résumés qui combinent des modèles d'IA spécifiques à l'expérience client avec les grands modèles de langage pour des résultats fiables

À propos de NICE

Avec NICE (Nasdaq : NICE), il est plus que jamais facile pour les organisations de créer une expérience client extraordinaire tout en respectant les indicateurs clés de l'entreprise, et ce, quelles que soient leur taille et leur situation géographique. Grâce à CXone, la première plateforme d'expérience client native du cloud, NICE occupe une position de leader mondial dans le domaine des logiciels de libre-service alimentés par l'intelligence artificielle et des logiciels dédiés à l'expérience client assistée par des agents pour les Centres de Contact et au-delà. Plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont les 85 entreprises du classement Fortune 100, s'associent à NICE pour transformer, et ainsi améliorer, chaque interaction client.

[Aller sur le site nice.com/fr](#) [Nous contacter](#)

www.nice.com 

	NICE	GRANDS MODÈLES DE LANGAGE GÉNÉRIQUES
Extraction de l'intention	Dégage les intentions à partir de taxonomies sectorielles construites à l'aide de l'apprentissage automatique sur des milliards d'interactions avec les clients	L'absence de contexte commercial génère des résultats incohérents
Identification des actions clés	Capture chaque action critique pour obtenir un contexte complet	Ne capture pas les actions critiques
Résolution et sentiment	Détecte l'état de la résolution et le sentiment du client	Pas de résolution ni de détection du sentiment
Actions mises en œuvre	Renseigne automatiquement les informations et les données dérivées dans CXone et dans les applications tierces (comme CRM) pour déclencher instantanément des actions	Limité à des actions de copier-coller
Amélioration continue	Une précision toujours plus grande grâce au retour d'information et à l'apprentissage automatique continu des données de conversation de l'industrie	Les modèles statiques se dégradent au fil du temps sans mises à jour

AUTOMATISEZ LES RÉSUMÉS DE VOS AGENTS AVEC LA PUISSANCE DE L'IA GÉNÉRATIVE

La solution évolutive d'Enlighten AutoSummary procède à l'analyse des appels en direct, exploitant un large éventail de modèles d'IA spécialement conçus pour l'expérience client. Ces modèles identifient les intentions, les actions, les résultats et le sentiment des clients. Les données résumées automatiquement et structurées sont ensuite traitées par la technologie d'IA générative, pour être présentées sous forme de résumés directement intégrables par l'agent CXone et/ou un système CRM. Les notes incomplètes et éparées se transforment ainsi en résumés d'agents clairs et succincts, permettant de gagner du temps et d'enrichir l'expérience client.

Pendant une durée limitée, les clients de CXone peuvent obtenir Enlighten AutoSummary **GRATUITEMENT**.

[Contactez-nous](#) pour découvrir comment vous pouvez profiter de cette offre.

Enlighten AutoSummary

Un résumé axé sur l'intention et optimisé pour l'action

